BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fenomena pertambangan ilegal di berbagai daerah menunjukkan bahwa aktivitas eksploitasi sumber daya alam tanpa izin masih menjadi persoalan publik yang berdampak luas terhadap kehidupan masyarakat. Aktivitas tersebut berlangsung pada kawasan perbukitan, bantaran sungai, area persawahan, hingga wilayah yang berdekatan dengan permukiman warga. Operasional tambang ilegal melibatkan penggunaan alat berat, kendaraan pengangkut material, serta aktivitas penggalian yang dilakukan tanpa prosedur perizinan resmi. Dampak yang ditimbulkan tidak hanya berkaitan dengan pelanggaran administratif, tetapi juga memunculkan kerusakan jalan, polusi debu, gangguan mobilitas masyarakat, hingga meningkatnya risiko kecelakaan lalu lintas pada jalur yang digunakan kendaraan tambang. Intensitas aktivitas tambang yang berlangsung sejak pagi hingga malam hari turut memengaruhi stabilitas aktivitas sosial masyarakat di sekitar lokasi pertambangan.

Fenomena tersebut turut terjadi di Kabupaten Subang. Aktivitas galian material pada sejumlah wilayah memunculkan keluhan masyarakat akibat tingginya intensitas kendaraan angkutan tambang yang melintasi jalur utama warga. Kerusakan infrastruktur jalan, terganggunya mobilitas masyarakat, serta kekhawatiran terhadap keselamatan pengguna jalan menjadi persoalan yang berkembang di ruang publik. Keluhan masyarakat disampaikan melalui forum

warga, media lokal, dan media sosial yang menyoroti aktivitas tambang ilegal beserta dampaknya terhadap lingkungan sekitar. Perkembangan isu tersebut memunculkan perhatian publik terhadap efektivitas pengawasan pemerintah daerah dalam mengendalikan aktivitas pertambangan tanpa izin.

Isu pertambangan ilegal di Kabupaten Subang berkembang tidak hanya sebagai persoalan pelanggaran hukum dan kerusakan lingkungan, tetapi juga menjadi perhatian publik karena berkaitan dengan efektivitas tata kelola pemerintahan daerah. Aktivitas pertambangan tanpa izin yang masih berlangsung pada beberapa wilayah memunculkan berbagai persoalan, mulai dari kerusakan infrastruktur jalan, terganggunya mobilitas masyarakat, hingga meningkatnya risiko kecelakaan lalu lintas akibat tingginya intensitas kendaraan pengangkut material tambang. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa persoalan pertambangan ilegal telah melampaui dimensi teknis pertambangan dan berkembang menjadi isu publik yang menyangkut kepentingan masyarakat secara luas. Berdasarkan pemberitaan yang diterbitkan oleh Pemerintah Kabupaten Subang (2025), pemerintah daerah mengidentifikasi bahwa aktivitas pertambangan ilegal telah menimbulkan dampak terhadap kerusakan jalan serta mengganggu aktivitas masyarakat. Pemerintah Kabupaten Subang kemudian melakukan koordinasi dengan Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan aparat penegak hukum mengingat kewenangan penertiban berada pada tingkat provinsi. Fakta tersebut menunjukkan bahwa persoalan tambang ilegal tidak hanya menuntut penyelesaian administratif, tetapi juga membutuhkan kemampuan pemerintah dalam menjelaskan posisi, kewenangan, dan langkah penanganan kepada masyarakat agar

tidak berkembang menjadi krisis kepercayaan publik.

Perkembangan isu pertambangan ilegal juga memengaruhi cara masyarakat menilai kinerja Pemerintah Kabupaten Subang. Aktivitas tambang yang tetap berlangsung memunculkan pertanyaan mengenai efektivitas pengawasan, koordinasi antarinstansi, serta komitmen pemerintah dalam menjalankan fungsi pengendalian wilayah. Berdasarkan pemberitaan Detik Jabar (Firmansyah, 2025), aparat kepolisian menemukan sedikitnya 14 titik pertambangan *galian C* yang beroperasi tanpa izin di wilayah Kabupaten Subang. Temuan tersebut memperkuat perhatian publik terhadap lemahnya pengawasan aktivitas pertambangan sehingga pemerintah daerah turut menjadi objek penilaian masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa persepsi publik tidak hanya diarahkan kepada pelaku pertambangan ilegal, tetapi juga kepada institusi pemerintah yang dipandang memiliki tanggung jawab dalam menjalankan fungsi pengawasan dan koordinasi kebijakan.

Pembentukan persepsi masyarakat terhadap isu pertambangan ilegal berlangsung melalui pemberitaan media massa, media sosial, serta berbagai ruang diskusi publik. Informasi yang tersebar secara cepat memungkinkan masyarakat membentuk penilaian mengenai keterlibatan pemerintah daerah dalam menangani persoalan tersebut. Risdayah, Fakhruroji, Tresnawaty, dan Sumadiria (2020) menjelaskan bahwa komunikasi publik memiliki peran penting dalam membangun pemahaman masyarakat terhadap suatu peristiwa sekaligus mengurangi ketidakpastian informasi yang berkembang di ruang publik. Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi yang dilakukan pemerintah tidak

hanya berfungsi sebagai sarana diseminasi kebijakan, tetapi juga menjadi instrumen untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui komunikasi yang terbuka, jelas, dan konsisten. Persoalan pertambangan ilegal pada akhirnya berkembang menjadi persoalan legitimasi institusi ketika informasi yang diterima masyarakat membentuk persepsi mengenai tingkat tanggung jawab pemerintah daerah terhadap krisis yang terjadi.

Posisi tersebut menempatkan Humas Pemerintah Kabupaten Subang sebagai unit yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan komunikasi publik pemerintah daerah. Fungsi humas tidak terbatas pada penyebarluasan informasi mengenai kebijakan pemerintah, tetapi juga mencakup pengelolaan arus informasi, penyusunan narasi kelembagaan, pembacaan opini masyarakat, serta pembangunan hubungan komunikasi antara pemerintah dan publik. Cutlip, Center, dan Broom (2006) menjelaskan bahwa humas merupakan fungsi manajemen yang bertujuan membangun hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publik yang memengaruhi keberhasilan organisasi. Penjelasan tersebut memperlihatkan bahwa aktivitas humas pemerintah memiliki dimensi strategis karena berhubungan langsung dengan pembentukan persepsi, legitimasi, dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Peran humas menjadi semakin penting ketika organisasi berada dalam situasi krisis. Aktivitas komunikasi yang dijalankan humas pemerintah berkaitan dengan kemampuan institusi dalam mengurangi ketidakpastian informasi, menjaga konsistensi pesan, serta menunjukkan akuntabilitas pemerintah kepada masyarakat. Coombs (2022) menjelaskan bahwa komunikasi yang dilakukan organisasi selama

krisis akan memengaruhi cara publik mengatribusikan tanggung jawab serta menentukan tingkat ancaman terhadap reputasi organisasi. Penjelasan tersebut menunjukkan bahwa respons komunikasi pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai upaya mempertahankan legitimasi institusi melalui strategi komunikasi yang tepat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan komunikasi krisis menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan daerah. Manajemen komunikasi krisis dipahami sebagai proses sistematis dalam merencanakan, mengelola, dan mengevaluasi komunikasi organisasi ketika menghadapi situasi yang berpotensi mengancam reputasi dan kepercayaan publik. Coombs (2022) menjelaskan bahwa keberhasilan organisasi dalam menghadapi krisis sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara karakteristik krisis dengan strategi komunikasi yang diterapkan. Organisasi yang mampu memberikan respons secara cepat, transparan, dan konsisten cenderung memiliki peluang lebih besar dalam mempertahankan kepercayaan publik dibandingkan organisasi yang memberikan respons secara lambat atau tidak terkoordinasi.

Kajian mengenai komunikasi krisis pada organisasi pemerintah daerah masih menunjukkan ruang pengembangan, khususnya pada isu pertambangan ilegal yang memiliki dimensi hukum, lingkungan, serta reputasi institusi pemerintah. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak membahas komunikasi krisis pada sektor korporasi, sedangkan penelitian mengenai praktik komunikasi krisis humas pemerintah daerah dalam menghadapi isu pertambangan ilegal masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk mengkaji secara

lebih mendalam bagaimana Humas Pemerintah Kabupaten Subang mengelola komunikasi krisis, membangun narasi institusi, serta merespons persepsi publik terhadap isu pertambangan ilegal yang berkembang di ruang publik.

Penggunaan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) pada penelitian ini juga menjadi bagian dari kebaruan penelitian karena sebagian besar kajian SCCT di Indonesia masih didominasi oleh penelitian pada sektor korporasi, perusahaan swasta, dan krisis merek komersial. Penelitian mengenai penerapan SCCT pada organisasi pemerintahan daerah, khususnya yang berkaitan dengan isu pertambangan ilegal, masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menyebabkan penelitian ini memiliki posisi yang berbeda karena mengaplikasikan SCCT pada konteks komunikasi pemerintahan yang berkaitan dengan pengawasan kebijakan publik, tekanan opini masyarakat, serta tuntutan akuntabilitas institusional.

Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji hubungan antara atribusi tanggung jawab publik dengan strategi komunikasi yang dijalankan humas pemerintah daerah. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi bentuk strategi komunikasi krisis yang digunakan, tetapi juga menganalisis bagaimana strategi tersebut dibentuk berdasarkan persepsi masyarakat terhadap keterlibatan pemerintah dalam krisis pertambangan ilegal. Analisis tersebut menjadi penting karena respons komunikasi pemerintah pada situasi krisis tidak dapat dilepaskan dari cara publik memaknai posisi dan tanggung jawab institusi terhadap peristiwa yang terjadi.

Posisi media massa dan media sosial juga menjadi bagian penting dalam kebaruan penelitian ini. Penelitian tidak hanya melihat media sebagai saluran penyebaran informasi, tetapi sebagai ruang pembentukan persepsi, opini, dan

tekanan publik terhadap pemerintah daerah. Dinamika komunikasi pada media digital memperlihatkan bahwa krisis pemerintahan berkembang secara lebih cepat, terbuka, dan partisipatif karena masyarakat dapat membentuk serta menyebarkan narasi secara langsung melalui media sosial. Kondisi tersebut menjadikan pengelolaan narasi publik oleh humas pemerintah sebagai bagian penting dalam praktik komunikasi krisis pemerintahan daerah.

Elemen-elemen SCCT dengan praktik komunikasi humas pemerintah daerah secara empiris. Penelitian tidak berhenti pada identifikasi jenis krisis atau strategi komunikasi semata, tetapi berupaya menjelaskan keterkaitan antara *crisis cluster*, atribusi tanggung jawab publik, strategi respons komunikasi, serta pengaruh faktor reputasi institusi terhadap pengelolaan krisis pemerintah daerah. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai praktik komunikasi krisis pada organisasi pemerintah dalam menghadapi isu publik yang berkembang secara luas di masyarakat.

1.2 Fokus Penelitian

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Fokus penelitian ini diarahkan untuk mengkaji secara mendalam pengelolaan komunikasi krisis yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Subang dalam merespons isu pertambangan ilegal, dengan menitikberatkan pada elemen-elemen utama dalam SCCT.

1. Bagaimana Humas Pemerintah Kabupaten Subang memaknai isu pertambangan ilegal sebagai *Crisis Cluster* dalam penanganan krisis?
2. Bagaimana Humas Pemerintah Kabupaten Subang merespons atribusi tanggung jawab publik terhadap pemerintah daerah (*Initial Crisis*

Responsibility) atas isu pertambangan ilegal?

3. Bagaimana *Crisis History* memengaruhi pengelolaan komunikasi krisis Humas Pemerintah Kabupaten Subang dalam menangani isu pertambangan ilegal?
4. Bagaimana *Prior Relational Reputation* memengaruhi strategi komunikasi Humas Pemerintah Kabupaten Subang dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan publik pada isu pertambangan ilegal?
5. Bagaimana *Crisis Respond Strategy* yang diterapkan pemerintah daerah Kabupaten Subang dalam menangani Krisis terkait tambang ilegal?

1.3 Tujuan Penelitian

Rumusan masalah ini disusun untuk memberikan arah analisis yang jelas serta memastikan bahwa setiap aspek yang diteliti selaras dengan kerangka teoritis SCCT.

1. Menganalisis bagaimana Humas Pemerintah Kabupaten Subang memaknai isu pertambangan ilegal sebagai *crisis cluster* dalam komunikasi krisis.
2. Menganalisis bagaimana Humas Pemerintah Kabupaten Subang merespons atribusi tanggung jawab publik (*initial crisis responsibility*) terhadap pemerintah daerah atas isu pertambangan ilegal.
3. Menganalisis bagaimana *crisis history* memengaruhi pengelolaan komunikasi krisis Humas Pemerintah Kabupaten Subang dalam menghadapi isu pertambangan ilegal.
4. Menganalisis bagaimana *prior relational reputation* memengaruhi strategi komunikasi Humas Pemerintah Kabupaten Subang dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan publik pada isu pertambangan ilegal.

SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

5. Menganalisis bagaimana *Crisis Respond Strategy* yang diterapkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Subang dalam menangani krisis terkait tambang ilegal.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap penguatan penerapan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dalam konteks *public relations* sektor pemerintahan daerah. Teori yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs ini menekankan bahwa strategi komunikasi krisis harus disesuaikan dengan tingkat atribusi tanggung jawab yang dipersepsikan publik (Coombs, 2015). Dalam konteks pemerintahan daerah, prinsip tersebut menjadi semakin penting karena legitimasi institusi sangat bergantung pada kepercayaan publik dan akuntabilitas sosial.

Organisasi besar pasti senantiasa dihadapkan dengan problematika baik itu dalam skala besar atau kecil. Untuk menghadapi hal tersebut keterampilan manajemen tentunya diperlukan untuk mengorganisir segala dinamika yang terjadi pada organisasi. SCCT memperkaya pendekatan manajerial tersebut dengan menyediakan kerangka sistematis untuk menganalisis jenis krisis (*crisis cluster*), tingkat tanggung jawab awal (*initial crisis responsibility*), serta pemilihan strategi respons yang tepat. Dengan demikian, penelitian ini memperdalam pemahaman bahwa manajemen PR tidak hanya bersifat administratif, tetapi berbasis pada analisis teoritis terhadap persepsi publik dan risiko reputasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi strategis bagi Humas Pemerintah Kabupaten Subang dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan komunikasi krisis. Temuan penelitian ini dapat menjadi dasar dalam perumusan kebijakan komunikasi publik yang lebih responsif, kolaboratif, dan adaptif terhadap isu-isu yang berkembang di masyarakat, khususnya dalam mengelola persepsi publik melalui media massa dan media sosial. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi praktisi kehumasan di sektor pemerintahan lainnya sebagai panduan dalam mengantisipasi dan menangani krisis yang serupa secara profesional dan strategis.

1.5 Landasan Teoritis

1.5.1 Landasan Teori

Dalam merancang sebuah penelitian kualitatif, seorang peneliti membutuhkan teori atau konsep untuk dijadikan landasan dalam melakukan penelitian. Sugiyono (2012:41) menjelaskan teori berguna sebagai seperangkat konstruk (konsep), definisi, dan preposisi yang digunakan untuk melihat sebuah fenomena secara sistematik, melalui spesifikasi tertentu serta hubungannya dengan variabel, sehingga dapat digunakan untuk menjelaskan serta memprediksi fenomena yang terjadi. Konsep ini bertujuan untuk menyajikan panduan dan gambaran antara teori dengan fenomena penelitian.

Peneliti mengembangkan konsep yang sesuai dan relevan dengan konteks penelitian yang akan dibahas. Penelitian mengenai manajemen krisis kemanusiaan di Kabupaten Subang dalam menangani isu ilegal ini membuat peneliti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

menggunakan konsep Situational Crisis Communication Theory (SCCT) yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs. Menurut (W. T. Coombs, 2007), SCCT adalah alat teoritis yang dapat digunakan untuk memahami bagaimana melindungi reputasi organisasi dari kerusakan atau kemerosotan. Tujuan dari teori ini adalah untuk mengidentifikasi elemen-elemen kunci dalam situasi krisis, terutama selama fase pasca krisis, yang berpotensi mempengaruhi persepsi publik terhadap krisis dan dampaknya terhadap reputasi organisasi.

SCCT digunakan untuk menganalisis hubungan antara jenis krisis, tingkat tanggung jawab yang dipersepsikan publik, faktor-faktor yang dapat memperburuk krisis (seperti riwayat krisis dan reputasi relasional sebelumnya), serta strategi komunikasi yang dipilih organisasi (W. T. Coombs, 2007). Dalam praktiknya, teori ini membantu organisasi merancang respons komunikasi yang proporsional, adaptif, dan strategis guna melindungi reputasi serta menjaga kepercayaan pemangku kepentingan (Coombs, 2015).

Menurut SCCT, dengan memahami situasi krisis, manajer krisis dapat mengidentifikasi strategi respon krisis yang tepat, yaitu strategi yang akan memaksimalkan perlindungan reputasi berdasarkan evaluasi terhadap tingkat reputasi yang terkena dampak. Dalam kerangka SCCT, terdapat empat elemen utama yang menjadi dasar analisis komunikasi krisis, yaitu *initial crisis responsibility*, *crisis history*, *prior relational reputation*, dan *crisis cluster* (W. T. Coombs, 2007).

1.5.1.1 **Initial Crisis Responsibility**

Tanggung Initial crisis responsibility merujuk pada tingkat tanggung jawab yang diasosiasikan publik kepada organisasi atas terjadinya suatu krisis. Dalam perspektif SCCT, krisis tidak hanya dinilai berdasarkan fakta objektif, tetapi terutama berdasarkan bagaimana publik menginterpretasikan sebab dan keterlibatan organisasi dalam peristiwa tersebut. Proses ini disebut sebagai atribusi tanggung jawab.

Semakin tinggi tingkat tanggung jawab yang dilekatkan kepada organisasi, semakin besar pula ancaman terhadap reputasi. Ketika publik menilai bahwa organisasi memiliki kendali penuh atas situasi dan seharusnya mampu mencegah krisis, maka respons komunikasi yang bersifat defensif cenderung tidak efektif. Sebaliknya, krisis yang dipersepsikan berada di luar kendali organisasi akan menghasilkan tingkat atribusi yang lebih rendah.

Elemen ini menjadi titik awal dalam analisis SCCT karena menentukan arah strategi komunikasi yang harus dipilih. Kesalahan dalam membaca tingkat tanggung jawab dapat memperburuk situasi, misalnya ketika organisasi merespons secara defensif padahal publik menuntut pengakuan dan tindakan korektif.

1.5.1.2 **Crisis History**

Crisis history merujuk pada rekam jejak organisasi dalam menghadapi krisis sebelumnya, khususnya krisis yang memiliki karakteristik serupa. Dalam SCCT, riwayat krisis berfungsi sebagai faktor penguat *(intensifier)* yang dapat meningkatkan atribusi tanggung jawab publik pada krisis yang sedang berlangsung. Jika organisasi sebelumnya pernah mengalami krisis serupa dan dinilai tidak melakukan perbaikan yang memadai, publik cenderung melihat krisis terbaru

sebagai bentuk pengulangan kesalahan. Hal ini memperbesar persepsi kelalaian dan meningkatkan kemarahan publik. Sebaliknya, apabila organisasi memiliki riwayat respons yang transparan, cepat, dan akuntabel, maka reputasi sebelumnya dapat menjadi penyangga dalam menghadapi krisis baru.

Crisis history tidak berdiri sendiri sebagai jenis krisis, melainkan sebagai faktor kontekstual yang memengaruhi persepsi publik terhadap tanggung jawab organisasi. Elemen ini menekankan bahwa reputasi bersifat kumulatif dan dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu.

1.5.1.3 **Prior Relational Reputatiton**

Aspek *Prior relational reputation* mengacu pada kualitas hubungan antara organisasi dan para pemangku kepentingan sebelum krisis terjadi. Elemen ini menyoroti pentingnya modal reputasional yang dibangun melalui komunikasi yang konsisten, transparan, dan berbasis kepercayaan.

Organisasi yang sebelumnya memiliki hubungan baik dengan publik cenderung mendapatkan *"benefit of the doubt"* ketika krisis terjadi. Publik mungkin lebih toleran dan bersedia menunggu klarifikasi sebelum membentuk penilaian negatif. Sebaliknya, organisasi dengan reputasi relasional yang lemah akan menghadapi tekanan lebih besar karena publik telah memiliki persepsi negatif sebelumnya.

Elemen ini menunjukkan bahwa manajemen reputasi bukan hanya dilakukan saat krisis terjadi, tetapi merupakan proses jangka panjang. SCCT menempatkan reputasi relasional sebagai variabel penting yang dapat memperkuat atau melemahkan dampak krisis terhadap citra organisasi.

1.5.1.4 **Crisis Cluster**

Crisis cluster merupakan pengelompokan jenis krisis berdasarkan pola atribusi tanggung jawab yang umumnya muncul di kalangan publik. Dalam SCCT, klaster krisis dibagi ke dalam tiga kategori utama:

a. Victim Cluster, Organisasi dipersepsikan sebagai korban dari peristiwa yang tidak dapat dikendalikan, seperti bencana alam atau rumor. Tingkat atribusi tanggung jawab rendah, sehingga ancaman reputasi relatif kecil.

b. Accidental Cluster, Krisis terjadi karena faktor tidak disengaja atau kesalahan teknis. Tingkat tanggung jawab berada pada level sedang, dan organisasi biasanya perlu memberikan penjelasan serta menunjukkan itikad baik.

c. Preventable Cluster, Krisis dipandang sebagai akibat dari kelalaian, pelanggaran, atau tindakan yang seharusnya dapat dicegah oleh organisasi. Dalam klaster ini, atribusi tanggung jawab tinggi dan ancaman reputasi sangat besar, sehingga diperlukan strategi komunikasi yang lebih akomodatif, seperti pengakuan kesalahan dan tindakan korektif.

Crisis cluster berfungsi sebagai kerangka klasifikasi awal untuk menentukan strategi respons. Dengan mengidentifikasi klaster krisis secara tepat, organisasi dapat menyesuaikan pendekatan komunikasinya agar selaras dengan ekspektasi publik.

1.5.2 Landasan Konseptual

Krisis dalam konteks pemerintahan tidak hanya berdampak pada aspek fungsional lembaga, namun juga meruntuhkan kepercayaan publik yang menjadi

fondasi legitimasi pemerintahan. Oleh karena itu, perlu adanya pemahaman konseptual tentang bagaimana krisis dapat diatasi melalui strategi komunikasi dan taktik kehumasan, khususnya dalam konteks pemerintah daerah. Kerangka konseptual ini digunakan untuk menggambarkan hubungan antara manajemen krisis, komunikasi krisis, humas pemerintah, dan pertambangan ilegal sebagai salah satu jenis krisis reputasi yang membutuhkan perencanaan strategis.

1.5.2.1 **Manajemen Krisis**

Manajemen krisis adalah metode untuk merespon dan menyelesaikan masalah terkait krisis yang muncul melalui penerapan strategi menejemen krisis. Pada bukunya *Public Relation, Issue & Crisis Management* Kriyantono (2015:180) menjelaskan bahwa manajemen krisis sebagai kegiatan yang dilakukan organisasi untuk mengatasi krisis yang terjadi.

Krisis memiliki sifat negatif yang tentunya dapat merugikan sebuah organisasi atau bisnis. Fearn-Banks (2024:162) menjelaskan manajemen krisis sebagai sebuah analisis kritis dengan konsekuensi negatif yang mempengaruhi berbagai *stakeholder* dari perusahaan itu sendiri, termasuk reputasi perusahaan, termasuk juga para karyawan di dalamnya.

1.5.2.2 **Komunikasi Krisis**

Salah satu komponen terpenting dalam manajemen krisis adalah komunikasi, karena krisis pada dasarnya tidak hanya berkaitan dengan peristiwa itu sendiri, tetapi juga dengan bagaimana peristiwa tersebut dipersepsikan oleh publik. Komunikasi krisis berfungsi sebagai sarana utama untuk mengelola arus informasi antara organisasi dan para pemangku kepentingan selama krisis berlangsung,

sehingga informasi yang beredar tetap akurat, terarah, dan tidak menimbulkan kesalahpahaman. Dalam situasi krisis, keterlambatan atau ketidaktepatan komunikasi dapat memicu spekulasi, memperbesar ketidakpastian, serta mempercepat terbentuknya opini negatif di ruang publik.

Komunikasi krisis memiliki peran yang lebih kompleks karena berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat luas dan legitimasi institusi. Komunikasi tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk menjaga kepercayaan publik terhadap pemerintah sebagai pengelola kebijakan dan pelindung kepentingan masyarakat. Melalui komunikasi yang terbuka, transparan, dan responsif, pemerintah dapat memberikan klarifikasi terhadap isu-isu yang berkembang, menjelaskan posisi serta tanggung jawab institusi, dan menunjukkan langkah-langkah konkret yang telah maupun akan dilakukan.

Komunikasi krisis tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi kepada publik, tetapi juga sebagai mekanisme organisasi dalam membangun pemahaman bersama mengenai suatu peristiwa yang berpotensi menimbulkan ketidakpastian. Kejelasan informasi, konsistensi pesan, serta kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan informasi publik menjadi faktor penting dalam menentukan efektivitas komunikasi yang dilakukan. Fakhruroji, M., Tresnawaty, B., Sumadiria, H., & Risdayah (2020) menjelaskan bahwa komunikasi publik yang dijalankan secara terencana mampu membantu masyarakat memahami situasi yang sedang dihadapi sekaligus mengurangi munculnya kesimpangsiuran informasi di ruang publik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang terbuka dan terstruktur menjadi elemen

penting dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap institusi pada situasi yang sensitif dan berisiko menimbulkan keresahan publik.

Pemerintah dituntut untuk mampu mengelola narasi secara konsisten, memastikan keselarasan pesan di berbagai kanal komunikasi, serta merespons dinamika opini publik secara cepat dan tepat. Dengan demikian, komunikasi krisis tidak hanya menjadi alat penyampaian informasi, tetapi juga merupakan instrumen strategis dalam mengendalikan persepsi publik, meredam eskalasi isu, serta menjaga stabilitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat selama krisis berlangsung.

1.5.2.3 ***Public Relations*** **Pemerintahan**

Humas memiliki peran strategis dalam membina dan mempererat hubungan positif antara institusi pemerintah dengan masyarakat. Peran ini tidak hanya bersifat teknis sebagai penyampai informasi, tetapi juga mencakup fungsi manajerial dalam merancang, mengelola, dan mengevaluasi komunikasi yang berdampak pada persepsi publik. Menurut Public Relations Society of America dalam Cutlip, Center, & Broom (2006:5), humas merupakan praktik manajerial dalam membangun dan membina hubungan antara organisasi dengan publiknya, yang pada akhirnya dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi. Dalam konteks ini, hubungan yang dimaksud tidak hanya terbatas pada komunikasi satu arah, tetapi melibatkan interaksi dua arah yang berkelanjutan dan berbasis pada kepercayaan.

Fungsi humas menjadi semakin penting karena berkaitan langsung dengan legitimasi dan akuntabilitas publik. Humas berperan sebagai penghubung antara

pemerintah dan masyarakat dalam menyampaikan kebijakan, menjelaskan program, serta menampung aspirasi publik. Melalui proses komunikasi yang terencana, humas membantu membentuk pemahaman masyarakat terhadap kebijakan pemerintah sekaligus mengelola persepsi yang berkembang di ruang publik. Hal ini menunjukkan bahwa humas tidak hanya berfungsi sebagai "corong informasi", tetapi juga sebagai pengelola hubungan (relationship management) yang menentukan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Humas juga memiliki peran dalam membangun citra dan reputasi institusi pemerintah secara berkelanjutan. Citra positif tidak terbentuk secara instan, melainkan melalui konsistensi komunikasi, transparansi informasi, serta responsivitas terhadap isu-isu publik. Dalam situasi krisis, peran ini menjadi semakin krusial karena humas dituntut untuk mampu menjaga stabilitas hubungan dengan masyarakat, meredam potensi konflik, serta mengembalikan kepercayaan publik. Oleh karena itu, keberhasilan humas dalam menjalankan fungsi manajerialnya akan sangat menentukan bagaimana institusi pemerintah dipersepsikan oleh masyarakat, baik dalam kondisi normal maupun dalam situasi krisis.

1.6 Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Kabupaten Subang, Provinsi Jawa Barat, dengan fokus pada Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Subang. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan strategis yang relevan dengan objek penelitian mengenai manajemen krisis komunikasi terkait isu tambang ilegal.

Kabupaten Subang dipilih sebagai lokasi penelitian karena wilayah ini

telah mengalami krisis komunikasi yang signifikan akibat ditemukannya 14 titik penambangan galian C yang beroperasi tanpa izin resmi. Penemuan ini oleh aparat kepolisian telah menimbulkan dampak negatif terhadap citra dan reputasi Pemerintah Kabupaten Subang, khususnya dalam hal pengawasan dan penegakan hukum terhadap aktivitas pertambangan. Kondisi ini menciptakan situasi krisis yang memerlukan penanganan komunikasi yang strategis dan profesional dari tim Humas pemerintah daerah.

Kabupaten Subang yang memiliki karakteristik geografis dan demografis yang kompleks, dengan berbagai kepentingan stakeholder yang harus dikelola dalam situasi krisis. Wilayah ini juga memiliki akses media massa dan media sosial yang cukup aktif, sehingga dinamika penyebaran informasi dan pembentukan opini publik dapat diamati secara komprehensif. Faktor-faktor tersebut menjadikan Kabupaten Subang sebagai lokasi yang tepat untuk mengkaji strategi manajemen krisis komunikasi dalam konteks pemerintahan daerah.

Paradigma dan Pendekatan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Penelitian ini berlandaskan pada paradigma konstruktivisme yang berfokus pada pemahaman subjektif individu terhadap dunia sosial mereka. Paradigma ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin memahami makna dan interpretasi para pelaku Humas Pemerintah Kabupaten Subang dalam menangani krisis komunikasi tambang ilegal. Menurut Creswell & Poth (2018:24–25), paradigma konstruktivisme berpandangan bahwa individu mencari pemahaman terhadap dunia di mana mereka hidup dan bekerja. Pemahaman ini dikembangkan secara subjektif berdasarkan pengalaman pribadi, interaksi sosial,

serta konstruksi makna yang terus berubah. Oleh karena itu, dalam paradigma ini, peneliti berupaya memahami makna yang kompleks, beragam, dan terkadang bertentangan dari sudut pandang partisipan.

Dalam proses penelitian, peneliti tidak bersifat objektif atau netral, tetapi menyadari bahwa latar belakang peneliti ikut membentuk cara dalam memahami dan menafsirkan data. Pengetahuan (epistemologi) dalam paradigma ini dibangun bersama melalui interaksi antara peneliti dan partisipan. Selain itu, konstruktivisme memiliki asumsi ontologis bahwa realitas bersifat jamak dan relatif, dibentuk dari perspektif masing-masing individu.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

1.6.2.1 Pendekatan

Pendekatan kualitatif deskriptif, digunakan dipilih untuk mengungkap makna secara mendalam dari strategi dan praktik komunikasi krisis berdasarkan pengalaman informan. Pendekatan ini dipilih untuk menyesuaikan dengan paradigma konstruktivisme yang memfokuskan pada penggalian makna subjektif. Menurut Kriyantono (2015), pendekatan kualitatif sangat tepat digunakan dalam riset komunikasi yang bertujuan untuk memahami proses, makna, dan interaksi yang terjadi dalam fenomena sosial. Dalam penelitian ini, pendekatan tersebut dipakai untuk menelusuri bagaimana Humas Pemerintah Kabupaten Subang mengelola komunikasi krisis secara strategis dalam menghadapi kasus tambang ilegal. Proses pengumpulan dan analisis data, menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta studi dokumentasi untuk memahami realitas yang terjadi secara naturalistik. Tujuan dari pendekatan ini bukan untuk menggeneralisasi, tetapi untuk memperoleh pemahaman kontekstual dan mendalam

terhadap suatu fenomena.

1.6.3 Metode Penelitian

Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada karakteristik permasalahan penelitian yang bersifat kompleks dan memerlukan pemahaman mendalam terhadap fenomena manajemen krisis komunikasi dalam konteks pemerintahan daerah. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Metode ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh Humas Kabupaten Subang, yang memerlukan pemahaman mendalam terhadap konteks, proses, dan makna di balik strategi tersebut. Creswell (2018) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi permasalahan yang kompleks dan membangun pemahaman yang holistik tentang fenomena yang diteliti.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami dinamika komunikasi krisis, tantangan yang dihadapi, strategi yang diterapkan, serta efektivitas penanganan krisis dari perspektif para praktisi yang terlibat langsung. Pendekatan deskriptif interpretatif dipilih untuk memberikan gambaran yang detail dan mendalam tentang strategi manajemen krisis yang diterapkan oleh Humas Kabupaten Subang. Moleong (2021) menjelaskan bahwa pendekatan deskriptif dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai fakta- fakta dan karakteristik populasi atau bidang tertentu. Melalui

pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi pola-pola komunikasi, strategi yang digunakan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan krisis komunikasi.

1.6.4 Jenis data dan Sumber data

Data yang digunakan terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Kedua jenis data ini bersinergi untuk mendapatkan pemahaman yang utuh dan mendalam mengenai strategi manajemen krisis komunikasi yang diterapkan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Subang dalam menangani isu tambang ilegal. Penggunaan data yang beragam memungkinkan peneliti melakukan triangulasi data guna meningkatkan validitas dan kredibilitas hasil penelitian.

1.6.4.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama atau informan yang terlibat langsung dalam fenomena yang diteliti. Menurut Sekaran dan Bougie (2016), data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian spesifik. Data ini diperoleh melalui metode-metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi lapangan.

1.6.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan dan dipublikasikan oleh pihak lain, yang tidak secara langsung dikumpulkan oleh peneliti untuk kepentingan studi ini, namun tetap relevan dan berguna untuk memperkaya analisis. Menurut Neuman (2020), data sekunder adalah data yang berasal dari dokumen, catatan, arsip, atau sumber lain yang telah ada sebelumnya dan digunakan kembali

dalam penelitian baru untuk mendukung atau melengkapi temuan.

1.6.5 Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu berdasarkan tujuan penelitian. Menurut Patton (2018), purposive sampling adalah teknik sampling yang digunakan untuk memilih informan yang memiliki informasi yang kaya dan relevan dengan fokus penelitian. Kriteria informan dalam penelitian ini ditetapkan berdasarkan relevansi dan keterlibatan langsung dalam pengelolaan krisis komunikasi terkait isu tambang ilegal di Kabupaten Subang.

1.6.5.1 Posisi Strategis

Informan yang memiliki posisi strategis dalam struktur organisasi Humas Pemerintah Kabupaten Subang, minimal pada level kepala seksi atau setara. Kriteria ini ditetapkan karena posisi tersebut memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam pengambilan keputusan strategis terkait komunikasi krisis.

1.6.5.2 Informan Berpengalaman

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Informan dipilih dengan minimal pengalaman minimal dua tahun dalam bidang kehumasan pemerintahan, khususnya dalam penanganan isu-isu publik. Pengalaman ini diperlukan untuk memastikan bahwa informan memiliki pemahaman yang memadai tentang dinamika komunikasi pemerintahan dan pengelolaan krisis.

1.6.5.3 Terlibat Langsung

Informan harus terlibat langsung dalam penanganan komunikasi krisis terkait isu tambang ilegal di Kabupaten Subang, baik dalam perencanaan,

pelaksanaan, maupun evaluasi strategi komunikasi. Keterlibatan langsung ini penting untuk memperoleh data yang akurat dan mendalam tentang proses pengelolaan krisis.

1.6.5.4 Memiliki akses

Informan harus memiliki akses terhadap informasi dan data terkait strategi komunikasi krisis yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Subang. Akses informasi ini diperlukan untuk mendukung validitas dan kredibilitas data yang diperoleh.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan tiga teknik utama dalam pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam *(in-depth interview)*, observasi, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini dipilih untuk memperoleh data yang komprehensif dan mendalam tentang strategi manajemen krisis komunikasi yang diterapkan oleh Humas Kabupaten Subang.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.6.6.1 Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam menjadi teknik utama dalam pengumpulan data primer penelitian ini. Menurut Kvale dan Brinkmann (2019), wawancara mendalam adalah percakapan yang memiliki tujuan tertentu untuk memperoleh informasi yang mendalam tentang pengalaman, pandangan, dan pemahaman informan terhadap fenomena yang diteliti. Wawancara akan dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi topik-topik yang muncul selama

wawancara sambil tetap fokus pada tujuan penelitian. Wawancara akan dilakukan dengan para informan kunci yang telah ditentukan berdasarkan kriteria yang ditetapkan.

1.6.6.2 Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas komunikasi krisis yang dilakukan oleh tim Humas Kabupaten Subang. Menurut Spradley (2016), observasi dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami konteks sosial dan budaya di mana fenomena yang diteliti terjadi.

Observasi dalam penelitian ini meliputi pengamatan terhadap proses koordinasi internal tim Humas, aktivitas komunikasi dengan media, serta interaksi dengan stakeholder lainnya dalam penanganan krisis. Peneliti akan menggunakan teknik observasi partisipan terbatas, dimana peneliti hadir dalam situasi yang diamati namun tidak ikut serta secara aktif dalam aktivitas yang berlangsung.

1.6.6.3 Dokumentasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan berbagai dokumen dan materi tertulis yang relevan dengan topik penelitian. Menurut Yin (2018), dokumentasi dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk melengkapi dan memverifikasi data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data lainnya. Dokumentasi dalam penelitian ini meliputi pengumpulan press release, siaran pers, publikasi media sosial, laporan internal, surat-surat resmi, dan dokumen kebijakan yang berkaitan dengan penanganan isu tambang ilegal. Data dokumentasi ini akan dianalisis untuk memahami strategi komunikasi formal yang diterapkan oleh Humas Kabupaten Subang.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Dalam *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches (4th ed.)*, John W. Creswell dan Cheryl N. Poth (2018) menguraikan bahwa proses analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat siklikal, interaktif, dan interpretatif. Artinya, analisis data tidak dilakukan secara linier, melainkan berlangsung secara terus- menerus sepanjang proses penelitian, dari pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan.

1.6.7.1 Mengorganisasi dan Menyiapkan Data untuk Analisis

Proses analisis data adalah mengorganisasi dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Ini melibatkan kegiatan teknis seperti mentranskrip wawancara, mengetik ulang catatan lapangan, mengatur dokumen dan gambar, serta menyortir data berdasarkan jenis dan sumbernya. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memastikan bahwa semua data yang telah dikumpulkan dalam bentuk mentah dapat diakses dan digunakan secara efisien dalam proses analisis lebih lanjut.

1.6.7.2 Membaca dan Meninjau Seluruh Data Secara Menyeluruh

Peneliti melakukan pembacaan berulang terhadap data yang telah dikumpulkan untuk mendapatkan pemahaman awal secara umum. Pada tahap ini, peneliti mencoba menangkap kesan awal terhadap data, mulai mengidentifikasi ide-ide besar, dan mencatat hal-hal penting yang muncul sebagai bahan refleksi awal terhadap konteks penelitian. Ini disebut juga sebagai tahap imersi, di mana peneliti membenamkan diri sepenuhnya ke dalam data.

1.6.7.3 Proses Koding (Coding)

Mengidentifikasi segmen-segmen penting dari data dan memberikan label

atau kode tertentu untuk setiap bagian yang relevan. Kode merupakan representasi dari makna atau konsep yang terkandung dalam data. Proses ini dapat dilakukan secara terbuka (open coding), artinya kode-kode ditentukan berdasarkan data yang ditemukan di lapangan tanpa dipengaruhi teori tertentu sebelumnya. Koding memungkinkan peneliti untuk menyederhanakan data yang kompleks dan menyiapkannya untuk diolah lebih lanjut.

1.6.7.4 Mengembangkan Tema atau Kategori

Deskripsi berfungsi untuk memberikan gambaran naratif terhadap individu, tempat, atau kejadian yang diteliti. Sementara itu, tema merupakan pola makna yang muncul secara berulang dalam data. Tema dikembangkan dengan mengelompokkan kode- kode yang memiliki kesamaan, dan membantu peneliti menjelaskan struktur pengalaman atau fenomena yang sedang diteliti. Tema ini menjadi fokus utama dari laporan hasil penelitian.

1.6.7.5 Penyajian Data *(Data Display)*

Data yang telah dikodekan dan dikelompokkan ke dalam tema kemudian disusun dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis. Penyajian ini dapat diperkuat melalui penggunaan kutipan langsung dari informan, diagram, tabel, atau peta tematik yang membantu pembaca memahami pola-pola temuan secara visual dan naratif.

1.6.7.6 Interpretasi dan Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah interpretasi, yakni penafsiran makna yang terkandung dalam data berdasarkan tema-tema yang ditemukan. Interpretasi ini dapat dilakukan dengan merujuk pada teori yang digunakan, hasil penelitian sebelumnya, atau

refleksi peneliti sendiri. Creswell menekankan bahwa interpretasi bukan hanya tentang *apa* yang ditemukan, tetapi juga *mengapa* dan *bagaimana* temuan tersebut bermakna dalam konteks yang lebih luas.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG